OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013-2014

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office et de la Commission.

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-71131-5
ISBN version électronique : 978-2-550-71132-2

ISSN version imprimée : 1708-2447
ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2014
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %
BIOGAZ
FSC

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013-2014

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

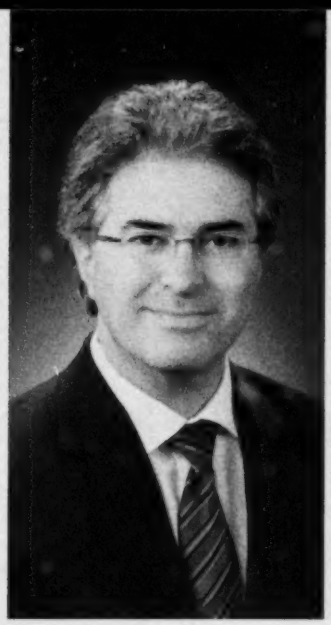
J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office québécois de la langue française, qui intègre désormais les activités de la Commission de toponymie.

Ce rapport rend notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'Office et la Commission.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Culture et des Communications
et ministre responsable de la protection et de la promotion de la langue française,

Hélène David
Québec, août 2014



Message du président-directeur général

Madame Hélène David
Ministre de la Culture et des Communications
et ministre responsable de la protection et de la promotion de la langue française
Édifice Guy-Frégault
1er étage, bloc A
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014. Les activités de la Commission de toponymie y sont désormais intégrées. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office, des engagements énoncés dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur, et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles l'Office et la Commission sont assujettis.

Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier les membres de l'Office et de la Commission ainsi que ceux du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'officialisation linguistique pour leur précieux apport à nos travaux. Je tiens également à rendre hommage aux cadres et aux membres du personnel, qui n'ont ménagé aucun effort pour atteindre les objectifs fixés. Finalement, il m'importe de souligner l'importante contribution de nos partenaires du monde des affaires ainsi que des milieux gouvernemental, syndical, universitaire et associatif qui, chacun à leur façon, travaillent activement pour faire du français la langue de cohésion sociale au Québec.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2014

Table des matières

Déclaration du président-directeur général 11

Rapport de la vérificatrice interne 12

Message du président-directeur général 13

1 L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie en un coup d'œil 19

Mission 19

Office québécois de la langue française 19

Commission de toponymie 19

Clientèles et mandats 19

Services, publications et outils 20

Corps administratif 20

Organigramme au 31 mars 2014 21

Membres 22

Office québécois de la langue française 22

Commission de toponymie 23

2 Contexte 27

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 31

Sommaire des résultats 2013-2014 31

Présentation des résultats 2013-2014 34

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail 34

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins 34

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent 34

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration 35

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation 36

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français 37

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires 40

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions 40

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle 41

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration . 42

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française 43

Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales 43

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires 45

Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie 45

Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission 45

Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats 46

Objectif 2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires 47

Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée 47

Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique 48

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation 48

Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation 48

Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services 49

Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain 51

Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation 51

Office québécois de la langue française 55
Commission de toponymie 56

Ressources humaines 65
Développement des personnes 65
Dotation et mobilité 66
Embauche, représentativité et résultats comparatifs 66
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 70
Programme d'aide aux employés 71
Relations de travail 71
Ressources financières 71
Ressources informationnelles 72
Technologies de l'information 72
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014 73

Renouvellement de permis temporaires 77
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 77
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 78
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 79
Politique linguistique de l'Office 80
Égalité entre les hommes et les femmes 81
Politique de financement des services publics 81
Bonis au rendement accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013 81
Développement durable 81
Activités réalisées au cours de l'exercice 82
Objectifs gouvernementaux non retenus 84

Annexes

I Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office 89

II Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) 90

III Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises 92

IV Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française 94

V Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie 97

Liste des tableaux

1 Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation 38

2 Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation 38

3 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité 65

4 Évolution des dépenses en formation 65

5 Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi 66

6 Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi 66

7 Effectif en poste au 31 mars 67

8 Effectif utilisé au 31 mars 67

9 Taux de départs volontaires du personnel permanent 67

10 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2013-2014) 67

11 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2013-2014) 68

12 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars de chaque année 68

13 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2014 69

14 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, au 31 mars de chaque année 69

15 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2013-2014) 70

16 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2014 70

17 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 70

18 Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique 71

19 Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014 72

20 Nombre et nature des demandes d'accès 2013-2014 77

21 Demandes d'accès traitées en 2013-2014 selon le type de réponse obtenue 78

22 Délai de traitement des demandes d'accès 2013-2014 78

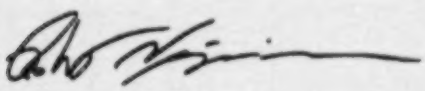
Déclaration du président-directeur général

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données intégrées dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office québécois de la langue française vise à décrire fidèlement la mission et les mandats de l'organisme, à présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et, finalement, à présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

Le président-directeur général,



Robert Vézina
Montréal, août 2014

Rapport de la vérificatrice interne

Monsieur Robert Vézina
Président-directeur général
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, j'ai examiné les informations et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2014.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible et cohérent de ces informations.

La validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 de l'Office étaient cohérents et corroborés par d'autres sources.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,

Micheline Ostoj
Montréal, août 2014

Message du président-directeur général

À titre de président-directeur général de l'Office québécois de la langue française, fonction que j'assume depuis le 10 février de l'année en cours, c'est avec fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'organisation.

Avant toute chose, je tiens à remercier mon prédécesseur, M. Jacques Beauchemin, pour le travail qu'il a effectué au cours de l'année. Le présent rapport fait état des réalisations accomplies sous sa présidence pendant la presque totalité de l'exercice 2013-2014.

Plan stratégique

Au cours de l'année 2013-2014, le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office a été produit. Cette planification formalise la vision d'avenir de l'Office et est fortement inspirée des grandes orientations gouvernementales visant la protection et la promotion du français. Elle contribuera, pour les prochaines années, à renforcer la place du français dans les milieux de travail, les entreprises et les services publics. Elle bonifiera l'offre linguistique, terminologique et toponymique. Elle contribuera à documenter les connaissances sur la situation linguistique du Québec. Elle permettra également de moderniser l'offre de services de l'Office et d'accroître la performance de l'organisme.

Témoin de la volonté de toute une équipe clairement résolue, avec la population et les partenaires, à poursuivre le grand objectif de la Charte de la langue française, ce document contient les engagements de l'Office à la base de la présente reddition de comptes.

Promotion du français

L'Office a poursuivi ses efforts de promotion du français dans différentes sphères tout au long de l'année. Il a notamment collaboré avec le Conseil du patronat du Québec à l'occasion du deuxième colloque sur la francisation des entreprises du Québec, qui a permis à plusieurs experts et représentants du milieu des affaires d'échanger notamment sur les thèmes de l'adhésion à la francisation et des outils de francisation.

Cette année encore, lors de la Francofête, la célébration du français a atteint son point culminant avec la Soirée des Mérites et des prix Francopub, qui a révélé l'excellence des réalisations d'entreprises, d'organismes et de personnes qui ont à cœur de faire rayonner le français. L'Office a souligné la contribution remarquable de personnalités à l'enrichissement et au rayonnement du français dans leur milieu respectif tout comme au sein de la société québécoise.

Commission de toponymie

Par son travail d'inventaire, d'officialisation et de diffusion des noms de lieux, la Commission de toponymie met en valeur un pan important du patrimoine culturel québécois. Les ressources que l'État consacre à l'entretien de ce capital assurent aux gestionnaires et aux utilisateurs du territoire et des ressources naturelles des repères géographiques fiables, d'une part, et, de l'autre, elles permettent à ces empreintes de la mémoire collective que se transmettent les générations de rester bien visibles et en usage. En 2013-2014, la Commission a officialisé 1 390 noms de lieux, dont 854 odonymes et 536 autres toponymes. De plus, elle a diffusé sur le Web, à l'intention du public, près de 237 000 noms de lieux officiels. Elle a aussi attribué des désignations commémoratives d'importance à des lieux tels que l'autoroute René-Lévesque et le pont Madeleine-Parent.

Poursuite de la modernisation

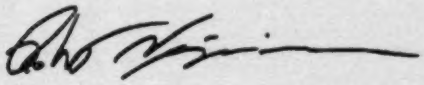
Tout au long de l'année, l'Office s'est affairé à moderniser ses pratiques. Les changements effectués avaient pour but d'accroître la transparence et l'efficience des interventions de l'organisme. Soulignons, notamment, les modifications apportées au suivi et au traitement des plaintes qui lui permettent d'obtenir des gains d'efficacité.

Dans le but de mieux soutenir les entreprises et la population, une commissaire à la qualité des services est en fonction depuis juin 2013. En effectuant un suivi lorsqu'il y a insatisfaction à l'égard de ses services, l'Office s'assure d'une amélioration continue de ses pratiques. Dans la foulée, il a instauré une nouvelle politique en matière d'amélioration de la qualité des services et il a bonifié sa Déclaration de services aux citoyens.

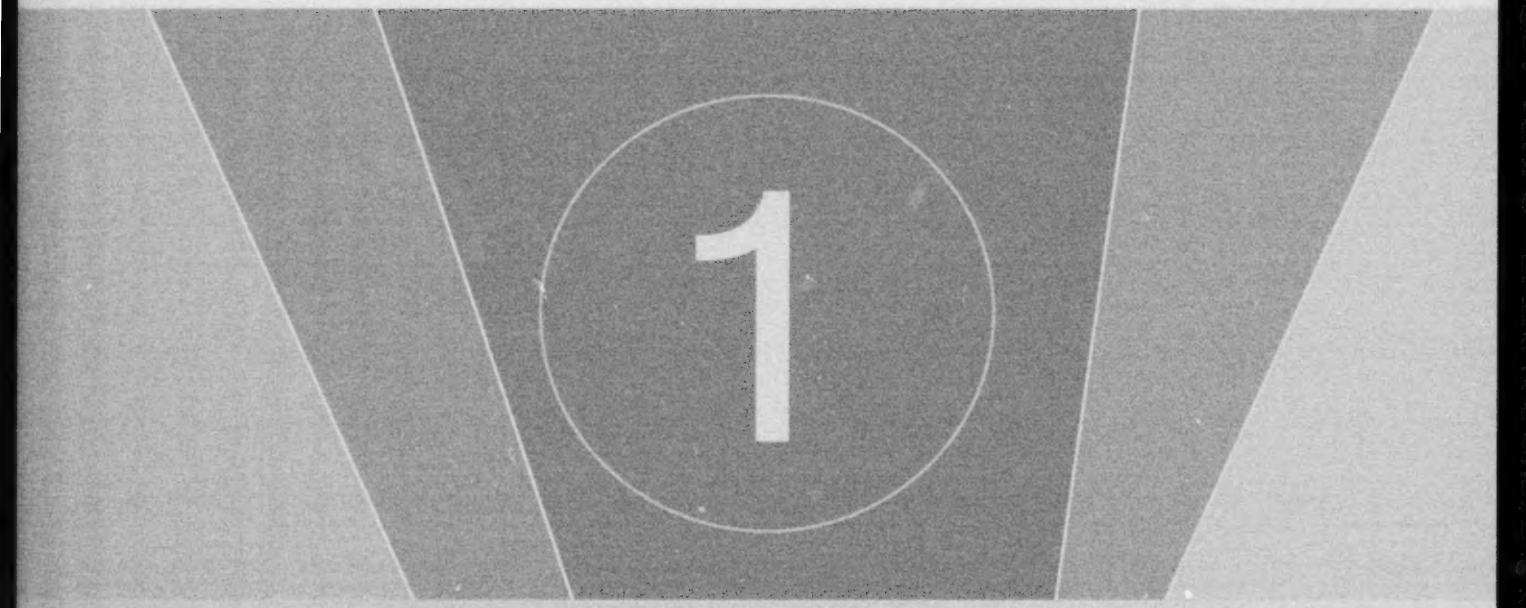
Dans la lignée des moyens que l'Office met en œuvre pour moderniser ses outils et ses pratiques, une version mobile de son *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) a été lancée cette année. Les mobinautes pourront dorénavant consulter le GDT à l'aide de leur téléphone intelligent et naviguer d'une page à l'autre en étant toujours assurés d'une lisibilité maximale. En proposant un outil adapté aux réalités technologiques actuelles, l'Office élargit son offre de services et s'assure que les usagers et les usagères auront toujours facilement accès aux millions de termes contenus dans le GDT.

En terminant, je tiens à remercier les membres de l'Office et de la Commission ainsi que les membres du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique, qui ont généreusement contribué à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour remercier tout le personnel de la collaboration qu'il m'a offerte au cours des derniers mois et de l'engagement de chacun et chacune à l'égard de la protection et de la promotion du français, langue de cohésion sociale au Québec.

Le président-directeur général,



Robert Vézina
Montréal, août 2014



1

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie en un coup d'œil

1 L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie en un coup d'œil

1.1 Mission

1.1.1 Office québécois de la langue française

La mission de l'Office est de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises par l'application de la Charte de la langue française.

1.1.2 Commission de toponymie

La mission de la Commission est de s'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse et qu'il met en valeur le visage français du Québec.

NOTE AU LECTEUR

Bien qu'elle ait sa propre mission, la Commission de toponymie est rattachée administrativement à l'Office québécois de la langue française. Dans les pages qui suivent, le terme *Office* sera utilisé pour désigner les éléments relatifs à la fois à l'Office québécois de la langue française et aux deux organismes. Quant au terme *Commission*, il désignera les activités propres à la Commission de toponymie.

1.2 Clientèles et mandats

Les mandats confiés à l'Office et à la Commission touchent l'ensemble des Québécois et des Québécoises, plus particulièrement les travailleurs, les consommateurs, les ministères, les organismes et les municipalités.

Ces principaux mandats se résument ainsi :

- assurer le respect de la Charte de la langue française ;
- aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la Charte et en suivre l'application ;
- définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises ;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ;
- proposer les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux ;
- assurer l'inventaire et la conservation des noms de lieux ;

- établir et normaliser la terminologie géographique;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec.

1.3 Services, publications et outils

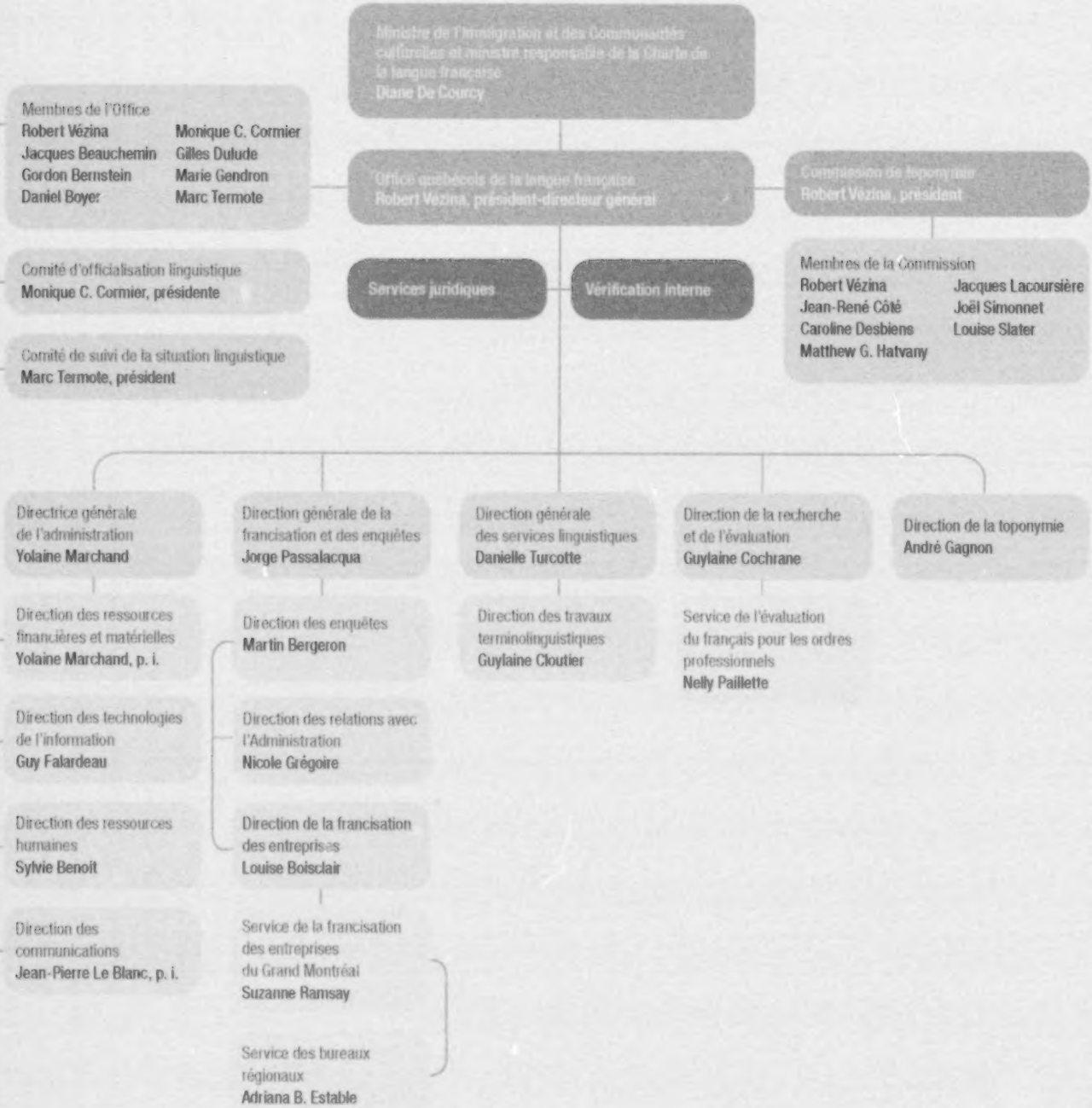
L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux;
- des sites Web comprenant notamment des capsules d'information, des services et des outils (dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique, la Banque de noms de lieux du Québec);
- de l'assistance-conseil et des consultations personnalisées;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant de 11 à 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales;
- des publications, dont *Le français au bureau*, *Avoir bon genre à l'écrit*, le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.4 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de la Direction générale de la francisation et des enquêtes, de la Direction générale des services linguistiques, de la Direction générale de l'administration de même que de la Direction de la recherche et de l'évaluation. Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, la Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office, qui lui fournit tous les services nécessaires à son fonctionnement.

1.5 Organigramme au 31 mars 2014



1.6 Membres

1.6.1 Office québécois de la langue française

L'Office est composé de huit membres[1]. Le gouvernement y nomme un président-directeur général et six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote.

Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et a voix prépondérante en cas de partage des décisions. Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Office a tenu dix réunions.

Au 31 mars 2014, l'Office était composé de :
M. Robert Vézina, président-directeur général de l'Office depuis le 10 février 2014;
M. Jacques Beauchemin, sous-ministre associé à la langue française au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, responsable de l'application de la politique linguistique, membre depuis le 20 septembre 2012;
M. Gordon Bernstein, membre depuis le 4 mai 2011;
M. Daniel Boyer, membre depuis le 4 mai 2011;
M^me^ Monique C. Cormier, membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 2 octobre 2002;
M. Gilles Dulude, membre depuis le 1^er^ décembre 1999;
M^me^ Marie Gendron, membre depuis le 21 septembre 2005;
M. Marc Termote, membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 25 mars 2009.

Pour s'acquitter de ses mandats d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, l'Office s'appuie sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

1. Un résumé des réalisations professionnelles des membres de l'Office québécois de la langue française peut être consulté dans le site Web de l'Office.

1.6.2 Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres[2]. Le gouvernement y nomme un président ainsi que six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans.

Les membres de la Commission se sont réunis à sept reprises au cours de l'exercice financier. Au 31 mars 2014, la Commission était composée de :

M. Robert Vézina, président de la Commission depuis le 10 février 2014;

M. Jean-René Côté, membre depuis le 17 août 1994;

M^me^ Caroline Desbiens, membre depuis le 23 mars 2011;

M. Matthew G. Hatvany, membre depuis le 23 mars 2011;

M. Jacques Lacoursière, membre depuis le 25 mai 1994;

M. Joël Simonnet, membre depuis le 4 février 2004;

M^me^ Louise Slater, membre depuis le 23 mars 2011.

2. Un résumé des réalisations professionnelles des membres de la Commission de toponymie peut être consulté dans le site Web de la Commission.

2

Contexte

2 Contexte

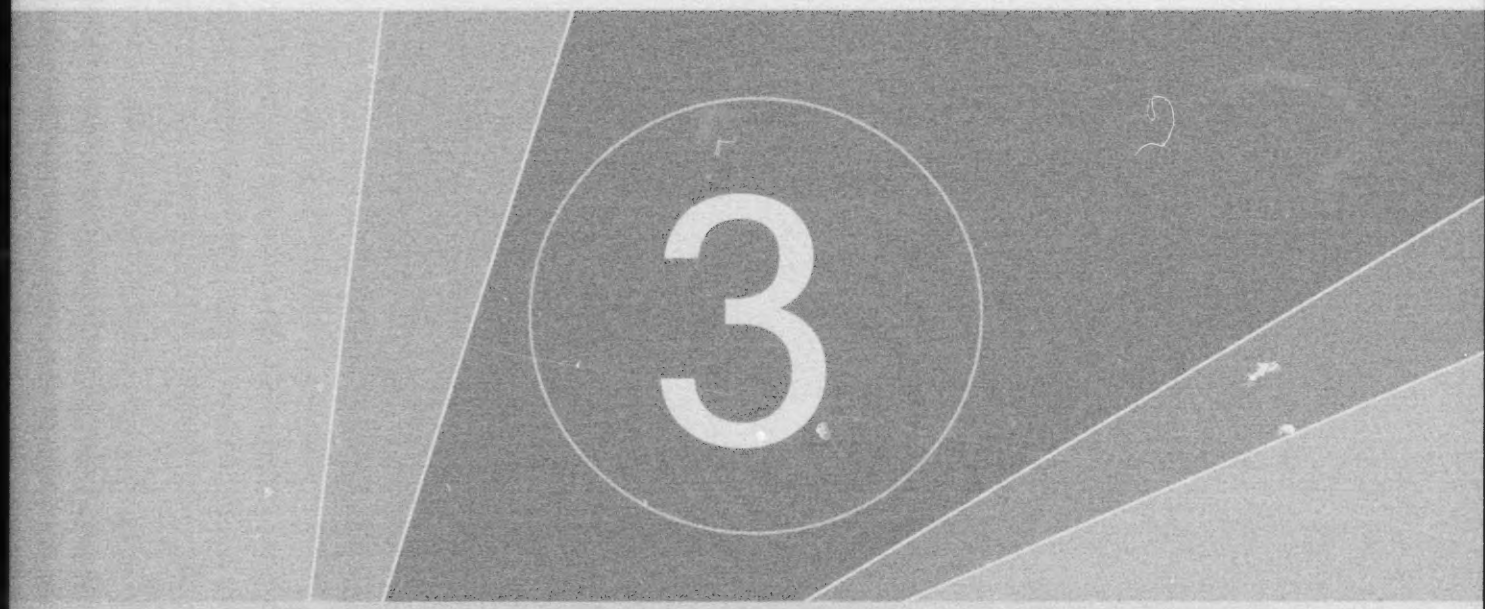
L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État institué par la Charte de la langue française, qui veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce, des affaires et de l'Administration. Il enrichit la terminologie et offre des outils et des services linguistiques. L'Office assure le respect de la Charte et surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec.

En vertu des mandats qui lui sont confiés, l'Office déploie essentiellement ses efforts dans quatre directions. En premier lieu, il accompagne les entreprises de cinquante employés ou plus ainsi que les ministères et les organismes publics dans la francisation de leur milieu de travail. En deuxième lieu, il reçoit et traite les plaintes relatives aux manquements aux exigences de la Charte et il aide les organisations à se conformer aux dispositions de celle-ci. En troisième lieu, il assiste l'ensemble de la population dans la maîtrise de la langue officielle en lui offrant des services de terminologie et de soutien linguistique. En dernier lieu, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre ou à la ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques. De son côté, la Commission est responsable des noms de lieux du territoire québécois : elle assure leur inventaire, leur officialisation, leur conservation et leur diffusion.

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les interventions de l'Office. Le français, langue parlée par une vaste majorité de la population québécoise, mais minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, est considéré comme un vecteur important de cohésion sociale. Il continue de subir beaucoup de pression de l'anglais, y compris au Québec.

En effet, le recensement de 2011 confirme le recul du poids démographique des francophones au Canada par rapport à 2006, conformément aux prévisions. Il en va de même au Québec, qu'il s'agisse de la population de langue maternelle française (-0,9 %) ou de la population qui déclare avoir le français comme langue d'usage à la maison (-1,1 %)[3]. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales. Elle a aussi des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française et, par conséquent, sur les interventions quotidiennes de l'Office.

3. Les calculs sont effectués à partir des données de 2011 obtenues de Statistique Canada et de celles de 2006 tirées de l'étude de Michel PAILLÉ, *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances (1996-2006)*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2011, p. 20.



3

Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3.1 Sommaire des résultats 2013-2014

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Page
1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Publication d'une étude	34
	Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	En cours	35
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	Réalisation de travaux en vue d'améliorer la traçabilité des interventions de l'Office	35
1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 464 entreprises et 2 282 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2012-2013	37
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	79,8 %	38
	Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,8 %, ce qui représente une diminution de 4,2 % par rapport à l'année 2012-2013	38
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	4,8 %	39
	Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2013-2014 Travaux en vue d'optimiser le programme de soutien financier de la stratégie commune en cours Réception de 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et organismes	39

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Page
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques	41
1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration	Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, afin de mettre en place un réseau d'échange pour les ministères et les organismes	42
	Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 % (d'ici au 31 mars 2016)	Établissement du réseau en cours	42
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	19 % des plaintes reçues	43
	Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	En cours	44
	Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision des lettres types utilisées dans la correspondance Conception d'un formulaire de plainte électronique	44
2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission	Taux de fréquentation du site Web	À fixer pour le 31 mars 2014	1 million de pages vues	45
	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	2 activités de promotion 7 présences à des tribunes 1 communication écrite	46
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	1 entente conclue	47

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Page
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	Augmentation de 2,5 %	47
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	Débutera en 2014-2015	48
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	100 % des recommandations émises en 2013-2014	49
	Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	Comité créé le 20 février 2014	50
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Travaux en cours	50
	Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Travaux en cours	50
	Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Création de deux comités Révision des méthodes de travail en cours	50
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Rencontres Plan de développement des personnes	51
	Nombre de profils de compétences élaborés	À fixer pour le 31 mars 2014	4 d'ici au 31 mars 2016	51

3.2 Présentation des résultats 2013-2014

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins

Au Québec, la situation de concurrence linguistique a été marquée ces dernières années par divers facteurs de changement, en particulier par un léger recul démographique des francophones, par l'accueil annuel de quelque 50 000 immigrants d'origines diverses et par l'expansion rapide des nouveaux médias électroniques.

C'est surtout le cas à Montréal, où sont concentrés globalement les anglophones et les personnes issues de l'immigration. Combinés à l'exode des familles francophones vers la banlieue, ces facteurs expliquent pourquoi, sur l'île de Montréal, la population de langue maternelle française est passée sous la barre des 50 % en 2006.

Pour que la société québécoise conserve l'usage normal et habituel du français dans l'espace public et dans les milieux de travail, il est nécessaire de disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent, d'adapter les interventions de l'Office pour qu'il réponde aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration, ainsi que d'accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration dans le processus de généralisation de l'utilisation du français.

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Publication d'une étude
Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	En cours

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre et nature des activités réalisées

En août 2013, l'Office a rendu publique l'étude de Jean-Pierre Corbeil et de René Houle intitulée *Trajectoires linguistiques et langue d'usage public chez les allophones de la région métropolitaine de Montréal.*

Les auteurs ont retenu cinq indicateurs de recherche pour évaluer les facteurs qui influencent les pratiques linguistiques dans l'espace public : la langue parlée avec les amis à l'extérieur du foyer, la langue des réseaux sociaux, la langue des services et des commerces, la langue de consommation des médias et la langue d'activité (principalement la langue de travail). Un indicateur général d'utilisation du français qui synthétise ces cinq indicateurs a également été calculé.

Il ressort de cette étude que les principaux facteurs qui déterminent les choix linguistiques des allophones montréalais sont la langue parlée dans le pays d'origine, le lieu de résidence, la langue de la scolarité, le lieu de travail et la langue qu'on y parle, ainsi que les langues parlées à la maison ou avec les amis. Les facteurs sociolinguistiques sont également déterminants pour l'utilisation du français dans l'espace public. Ainsi, une personne est plus susceptible de choisir le français si elle vit avec une conjointe ou un conjoint francophone, si elle réside dans un secteur réputé plus francophone de la région métropolitaine de recensement de Montréal, si elle est originaire d'un pays où la langue parlée est le français, ou encore si elle fréquente le réseau scolaire francophone.

L'Office a préparé un résumé de l'étude et a diffusé un communiqué de presse à ce sujet, documents qu'il a déposés dans son site Web.

Nombre et nature des indicateurs de recherche produits

Les travaux pour la production d'une série d'indicateurs de recherche sont en cours.

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	Réalisation de travaux en vue d'améliorer la traçabilité des interventions de l'Office

RÉSULTATS 2013-2014

Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées

Le grand dictionnaire terminologique (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* sont des outils qui permettent à l'Office de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. Ils lui permettent aussi de promouvoir l'utilisation du français et de diffuser massivement de l'information sur la correction et l'enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec.

Au cours de l'année, l'Office a réalisé des travaux afin d'améliorer la traçabilité de ses interventions liées aux demandes des usagers et usagères du GDT et de la BDL. Le pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées sera calculé à compter de 2014-2015. De plus, l'Office a lancé une version mobile du GDT qui permet d'interroger cette banque de données terminologiques à partir d'un téléphone intelligent.

En outre, l'Office a créé ou mis à jour 1 061 fiches terminologiques du GDT. Ces interventions, qui visaient essentiellement à actualiser le contenu du GDT et à l'enrichir de nouveaux concepts, portaient notamment sur le vocabulaire de l'aéronautique, de l'informatique, de la santé et des sports. L'Office a aussi porté une attention particulière

aux néologismes issus des médias ainsi qu'aux suggestions d'ajouts transmises par ses usagers et usagères. Il a également mené un projet consistant à étudier les questions auxquelles les usagers ayant interrogé le GDT n'ont pas obtenu de réponse, puis a produit de nouvelles fiches ou modifié des fiches existantes pour combler les lacunes décelées. Enfin, il a ajouté plus de 3 700 termes en espagnol à des fiches portant notamment sur l'agriculture, la botanique et la zoologie.

L'Office a également rédigé 61 nouveaux articles et mis à jour environ 190 articles dans la BDL. Les nouveaux sujets traités sont variés (orthographe, grammaire, rédaction, etc.) et plusieurs résultent de l'harmonisation du contenu de la BDL avec celui de la septième édition du *Français au bureau*, qui était en préparation en 2013-2014.

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation

L'Office a, entre autres mandats, celui d'accompagner les entreprises employant cinquante personnes ou plus dans l'élaboration et la réalisation d'un programme de francisation conforme à la Charte, le cas échéant. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation. En 2012-2013, environ 80 % de ces entreprises détenaient un tel certificat.

Le processus d'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office[4], puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la transmettre à l'Office (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, l'Office délivre à l'entreprise un certificat s'il juge que l'utilisation du français y est suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit élaborer et soumettre à l'Office un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (entreprise en application de programme), dont la réalisation lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (entreprise certifiée après programme). L'Office réévalue ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction pour que soit maintenue la généralisation de l'utilisation du français.

Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes, sectorielles ou à la source, auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur. Les interventions sectorielles sont réalisées dans un esprit de concertation avec les entreprises d'un même secteur d'activité et permettent de relever des défis de francisation et de générer des résultats à effet multiplicateur pour ce secteur. Les interventions à la source sont menées auprès d'entreprises, de fournisseurs ou d'associations clés d'un secteur et permettent de résoudre globalement, d'une manière durable et efficace, des problèmes particuliers de francisation.

4. L'entreprise qui, durant une période de six mois, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois de la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités (article 139, Charte de la langue française).

L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte que, au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent sensiblement à celles qui s'appliquent dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins complexes puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux.

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 464 entreprises et 2 282 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2012-2013
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	79,8 %
Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,8 %, ce qui représente une diminution de 4,2 % par rapport à l'exercice 2012-2013
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	4,8 %
Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2013-2014 Travaux en vue d'optimiser le programme de soutien financier de la stratégie commune en cours Réception de 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et organismes

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés

Le tableau qui suit fait état de l'évolution du processus de francisation des entreprises au cours des trois dernières années. Il est à noter que la méthode de calcul du nombre d'entreprises à chacune des étapes de francisation a été raffinée. Elle tient désormais compte de toutes les entreprises inscrites à l'Office, mais qui, depuis leur inscription, ont pu compter moins de cinquante employés, qu'elles aient obtenu leur certificat de francisation ou non, ce qui a pour effet de faire augmenter le nombre total d'entreprises et, par conséquent, de faire diminuer légèrement le pourcentage d'entreprises certifiées. Ainsi, au 31 mars 2014, 6 692 entreprises étaient inscrites à l'Office et 5 464 d'entre elles étaient certifiées (81,6 %), ce qui représente une hausse de 1,6 % par rapport à l'exercice précédent.

TABLEAU 1 – Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation

Exercice*	Entreprises non certifiées		Entreprises certifiées	Entreprises certifiées (%)	Nombre total d'entreprises
	en évaluation	en application de programme			
2011-2012	808	502	5 211	79,9	6 521
2012-2013	806	524	5 322	80,0	6 652
2013-2014	722	506	5 464	81,6	6 692

* Au 31 mars de l'exercice

En ce qui concerne les organismes de l'Administration, des 2 580 organismes inscrits à l'Office au 31 mars 2014, 2 282 étaient certifiés (soit 88,5 % d'entre eux), ce qui représente une augmentation de 0,9 % comparativement à l'exercice 2012-2013.

TABLEAU 2 – Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation

Exercice*	Organismes non certifiés			Organismes certifiés	Organismes certifiés (%)	Nombre total d'organismes
	en évaluation	en application de programme	en application de programme par rapport à tous les organismes non certifiés (%)			
2011-2012	247	61	19,8	2 266	88,0	2 574
2012-2013	256	64	20,0	2 252	87,6	2 572
2013-2014	251	47	15,8	2 282	88,5	2 580

* Au 31 mars de l'exercice

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

Au cours de l'exercice 2013-2014, les rapports triennaux de 1 442 entreprises ont été validés. Le processus de validation a révélé que 1 151 de ces entreprises (soit 79,8 %) avaient maintenu la généralisation de l'utilisation du français et que des mesures correctives s'étaient avérées nécessaires dans 291 d'entre elles.

Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

Comme l'indique le tableau 2, en 2013-2014, 47 des 298 organismes de l'Administration non certifiés, soit 15,8 %, appliquaient un programme de francisation. Au 31 mars 2013, c'était le cas de 20 % de ces organismes. L'Office prévoyait une augmentation de ce pourcentage pour l'exercice 2013-2014. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, en raison notamment de la complexité de certains dossiers et de changements apportés à l'administration publique, le pourcentage d'organismes certifiés est passé de 87,6 % à 88,5 %.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect et l'application de la Charte et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou d'un de ses règlements.

Au 31 mars 2014, l'Office comptait 5 464 entreprises certifiées. De ces entreprises, 260 avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice 2013-2014, soit 4,8 %.

Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source

Interventions sectorielles et à la source

L'Office effectue des interventions auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur afin d'influencer les décideurs à la tête de réseaux, les fabricants étrangers et les fournisseurs qui déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite aussi éviter aux entreprises d'un même secteur de multiples démarches visant un même objet ou une même catégorie d'objets.

L'Office a mené avec succès plusieurs interventions sectorielles et à la source au cours de l'exercice 2013-2014, notamment dans les secteurs suivants : services financiers et juridiques ; hébergement, restauration et loisirs ; produits agroalimentaires ; technologies de l'information ; textiles et habillement ; industries et commerces divers.

Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015

Mise en place en 2008 par le gouvernement du Québec, de concert avec plusieurs partenaires du milieu des affaires (dont la Chambre de commerce du Montréal métropolitain), du milieu syndical et du milieu de l'éducation, la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 avait pour objectif de renforcer l'usage du français dans les commerces et les milieux de travail de l'agglomération montréalaise. En novembre 2013, cette stratégie a été reconduite pour deux ans sous le nom de Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.

En vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la stratégie commune, l'Office a revu les processus et les objectifs du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises et du Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications. De plus, il a revu à la hausse les résultats attendus et révisé les outils de communication internes et externes. Au 31 mars 2014, ces changements, qui visent principalement à améliorer le fonctionnement du programme et la gestion des subventions, étaient en cours.

Les subventions accordées par l'Office dans le cadre de ces deux programmes (voir les annexes 2 et 3) ont largement contribué à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation portant sur l'accueil et les services en français dans les commerces.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Conformément à l'article 27 de la Politique, les ministères et les organismes doivent mettre à jour leur politique linguistique institutionnelle et obtenir l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou par leur dirigeant. C'est le cas de 142 des 203 organisations inscrites à l'Office (sont exclus les organismes qui relèvent de l'Assemblée nationale et la cinquantaine de filiales d'organismes). Depuis, l'Office a accompagné plusieurs organisations de l'administration publique dans l'élaboration de leur politique linguistique institutionnelle.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Office a reçu 12 nouveaux projets de politique linguistique institutionnelle à commenter, a donné son avis sur plus de 35 projets de politique et a rédigé 18 avis officiels. Enfin, il a reçu 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et organismes.

Depuis l'adoption de la Politique, 20 ministères et organismes gouvernementaux, soit 14,1 % des 142 organisations visées, ont fait parvenir à l'Office une politique approuvée par leur sous-ministre ou leur dirigeant respectifs.

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions

Au Québec, l'utilisation du français comme langue du commerce et du travail est un droit. Toutefois, la personne titulaire de ce droit doit être en mesure de le faire valoir. La Charte donne un cadre juridique à un projet de société. Ce sont toutefois les usagers et usagères de la langue française, individus ou organisations, qui ont, pour ainsi dire, le dernier mot. L'Office peut les accompagner, mais, en règle générale, il ne peut agir seul ni à leur place. Il doit les associer à sa mission en tissant avec eux un grand réseau de partage des responsabilités à l'égard de la francisation de l'espace public.

L'Office doit sensibiliser directement les citoyens et citoyennes tout comme les entreprises à l'importance de participer au processus de francisation. Il doit aussi maintenir des relations constantes avec des partenaires du milieu associatif, lesquels sont en mesure d'enraciner et de consolider le processus de francisation auprès de leurs membres. Il engagera ainsi un dialogue permanent, indispensable au renforcement du consensus linguistique.

Par ailleurs, il entretient des rapports étroits de concertation avec les ministères qui ont des responsabilités voisines des siennes en matière de francisation, par exemple les ministères des secteurs de l'éducation ou de l'immigration. L'une des responsabilités particulières de l'Office, en ce qui concerne l'application de la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, est de mobiliser les ministères et les organismes pour qu'ils puissent jouer un rôle clé et respecter leur devoir d'exemplarité.

Dans ce cas précis, le devoir d'exemplarité consiste, pour les ministères et organismes gouvernementaux, à privilégier l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et à accorder une attention constante à la qualité de la langue française. En faisant preuve d'exemplarité, ils transmettent un message clair à tous ceux qui traitent avec eux et s'imposent comme modèles auprès de toute organisation tenue de se franciser.

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées

Tout au long de l'exercice 2013-2014, l'Office a fait connaître son rôle, ses produits et ses services à la population, notamment en animant des kiosques d'information à l'occasion de salons, de colloques et de congrès. Dans ce même but, il a diffusé des communiqués de presse, fait du placement médias, donné des conférences, prononcé des allocutions et remis divers prix. Chaque année, il publie aussi, à l'intention du public, plusieurs productions imprimées.

À titre d'exemple, la Francofête 2014 a permis à l'Office et à ses partenaires de récompenser des entreprises et des organismes pour la qualité de réalisations remarquables en matière de promotion et d'utilisation du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture[5].

De plus, l'Office a participé au deuxième colloque sur la francisation dans les entreprises du Québec, organisé en collaboration avec le Conseil du patronat du Québec. Plusieurs experts et représentants du milieu des affaires ont ainsi eu l'occasion d'échanger leurs points de vue sur les différentes problématiques et les meilleures pratiques en matière de francisation.

5. La liste complète des différents lauréats peut être consultée sur le site Web de la Francofête.

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, afin de mettre en place un réseau d'échange pour les ministères et les organismes
Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 % (d'ici au 31 mars 2016)	Établissement du réseau en cours

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes

Formations

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, préparé par le Secrétariat à la condition féminine, l'Office offre annuellement, aux agentes et agents relayeurs de l'administration publique, des séances de formation sur la rédaction épicène. Pour l'exercice 2013-2014, l'Office a tenu huit séances de formation auxquelles ont participé 148 personnes de l'Administration. Par ailleurs, une formation sur différents produits et services de l'Office a été offerte au cours de trois séances d'information sur la création d'un réseau des langagiers. Au total, 328 personnes de différents ministères et organismes ont pris part à ces séances en 2013-2014.

Réseau d'échange

Pour favoriser l'arrimage des pratiques linguistiques et la cohérence des actions gouvernementales en matière d'application de la Charte, l'Office travaille, en collaboration avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange constitué de répondantes et répondants de ministères et d'organismes publics. Une première rencontre à cet effet a eu lieu en mars 2014.

Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers

En 2013-2014, afin d'assurer la qualité de la langue dans les communications gouvernementales, l'Office a entrepris les démarches pour créer un réseau des langagiers. Ce réseau, destiné aux écrivantes et écrivants de la fonction publique québécoise, répondra aux questions de nature terminolinguistique des ministères et des organismes.

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française

La Charte de la langue française a près de quarante ans. L'effervescence initiale entourant les changements qu'elle introduisait s'est dissipée. Les nouvelles générations et les nouveaux arrivants n'ont pas, des faits qui l'ont rendue nécessaire ni des intentions que formulait alors le législateur, la connaissance immédiate et implicite des contemporains. Et si la langue elle-même a peu changé, l'environnement social qui en conditionne l'exercice s'est grandement modifié.

C'est ainsi que les exigences de la Charte ne sont pas nécessairement comprises de la même façon par tout le monde. Le portrait juridique peut d'ailleurs intimider par sa complexité : la Charte comprend plus de deux cents articles et sept règlements qui en précisent la portée, le législateur ayant choisi d'énoncer explicitement ses objectifs afin de mieux répandre l'usage du français dans toutes les manifestations de la vie publique.

Aussi l'Office doit-il clarifier son champ d'action, tant à l'interne qu'auprès des citoyens et citoyennes : d'abord, en rappelant les fondements de la Charte et ses lignes directrices, de manière à retrouver, entre autres, le sens des prescriptions particulières de la loi ; ensuite, en exprimant publiquement, en des termes sans équivoque, les principes d'application de la Charte, si bien que, les attentes étant connues, un nouveau consensus présidera au respect de la loi.

Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	19 % des plaintes reçues
Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	En cours
Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision des lettres types utilisées dans la correspondance Création d'un formulaire de plainte électronique

RÉSULTATS 2013-2014

Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Tout citoyen ou citoyenne peut déposer une plainte à l'Office lorsqu'il constate une possible contravention à la Charte. L'Office vérifie si l'objet de la plainte est fondé, auquel cas il entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, l'Office peut envoyer une mise en demeure à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Chaque année, l'Office reçoit en moyenne 3 550 plaintes de la part du public. Les plaintes sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent n'est pas prévue par une disposition de la Charte. Elles sont non fondées lorsque leur analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la Charte. Chacune des plaintes irrecevables ou non fondées reçues est susceptible de démontrer une incompréhension du citoyen ou de la citoyenne par rapport à l'application de la Charte ou de ses règlements.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Office a reçu 3 107 plaintes. Parmi celles-ci, 589, soit environ 19 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées.

Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales

L'Office a amorcé des travaux en vue de produire un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales.

Nombre et nature des mesures mises en place

En 2013-2014, l'Office a révisé les lettres types utilisées dans sa correspondance avec les personnes plaignantes et les entreprises et a créé un formulaire de plainte électronique. Ces actions concrétisent la nouvelle approche de l'Office avec sa clientèle.

Il était également nécessaire que l'Office revoie ses pratiques en matière de traitement des plaintes et qu'il les adapte aux attentes de la population afin :

- d'améliorer son efficience organisationnelle ;
- d'offrir un meilleur service à la population ;
- de mieux gérer les risques associés à ses activités ;
- d'accompagner davantage les entreprises et les citoyens et citoyennes.

Les changements apportés permettront à l'Office de prioriser le traitement des plaintes selon ses orientations stratégiques et l'importance de la contravention. Il pourra ainsi utiliser ses ressources là où elles auront la plus grande portée quant à la réalisation de sa mission. Cette importante opération s'inscrit dans une démarche plus large de modernisation de l'organisme.

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires

Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

L'officialisation des noms de lieux est le mandat premier de la Commission, auquel les autres sont en quelque sorte liés, dans la mesure où il faut, en amont, inventorier et traiter les noms de lieux et, en aval, conserver et diffuser les répertoires ainsi constitués.

Près de 400 000 noms de lieux ont été inventoriés ou attribués au Québec. De ce nombre, environ 60 % sont à ce jour officiels, c'est-à-dire qu'ils ont été approuvés par la Commission. Dès lors, ils sont d'usage obligatoire dans les documents de l'Administration, dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans l'enseignement. Si on exclut les voies de communication terrestres, qui représentent 4 toponymes sur 10, on recense quelque 233 000 autres noms de lieux, dont seuls 54 % ont été officialisés.

La Commission est reconnue depuis longtemps comme un chef de file dans son domaine au Canada et à l'étranger, où elle est consultée par les experts des Nations Unies. Mais les règles de toponymie elles-mêmes ne sont pas nécessairement bien comprises, voire dans certains cas connues, du grand public et même de certains partenaires.

Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Taux de fréquentation du site Web	À fixer pour le 31 mars 2014	1 million de pages vues
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	2 activités de promotion 7 présences à des tribunes 1 communication écrite

RÉSULTATS 2013-2014

Taux de fréquentation du site Web

Pour savoir dans quelle mesure le public consulte son site Web, la Commission a mis en place une mesure de fréquentation de ses pages. Elle s'est également donné pour objectif de faire en sorte que le nombre de pages vues par les internautes, soit un million, se maintienne ou augmente au cours des prochaines années.

Nombre et nature des activités réalisées

Plan de promotion

Pour assurer le rayonnement de son expertise et le respect de la compétence que la Charte lui a confiée, la Commission a élaboré, en 2013-2014, un plan de promotion dont elle a amorcé la réalisation. Ce plan comprend des activités de communication et prévoit la présence de la Commission à diverses tribunes, notamment à des salons, à des colloques et à des congrès. Ces différentes interventions visent à accroître la notoriété, l'influence et l'autorité de la Commission pour les prochaines années. Elles permettront à la Commission de faire connaître sa mission, de défendre son rôle distinctif et de consolider son statut d'experte, notamment en matière de normes toponymiques, auprès des autres autorités toponymiques, canadiennes aussi bien qu'étrangères, de ses partenaires québécois et du public en général.

Guide toponymique municipal

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a préparé un outil de communication intitulé *Guide toponymique municipal* pour informer sa clientèle cible principale, les municipalités, sur sa mission, sur les procédures de traitement des propositions de même que sur les normes qui concernent le choix des noms de lieux, la manière juste de les écrire et la terminologie appropriée que l'on doit utiliser. Grâce à ce guide, la Commission compte améliorer la qualité des noms de lieux placés sous la responsabilité première des municipalités et faciliter le processus d'officialisation de ces noms.

Exposition itinérante

L'exposition *Le nom de lieu, signature du temps et de l'espace*, qui vise à sensibiliser la population à la question des noms de lieux et à la richesse de l'information qu'ils véhiculent, voyage depuis 2012. En 2013-2014, elle a accueilli ses visiteurs au Musée de l'Amérique francophone, à Québec.

Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats

La Commission propose au gouvernement des normes relatives aux critères de choix et aux règles d'écriture des noms de lieux. Pour se tenir à jour à cet égard, elle participe régulièrement à des forums internationaux avec des organisations analogues comme la Commission de toponymie du Canada et le Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques. Elle s'attache ainsi à fonder ses décisions sur des principes universellement reconnus. Elle peut s'appuyer sur sa renommée internationale pour accroître sa visibilité au Québec et renforcer ses liens de partenariat.

La Commission a conclu des ententes avec certains de ses partenaires. Par exemple, pour le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, elle évalue le contenu toponymique des manuels scolaires. Il s'agit maintenant d'actualiser ces ententes et d'en conclure d'autres pour faciliter le partage de l'information à des moments stratégiques, notamment lors de la création d'un parc national ou de la mise en chantier d'un barrage hydroélectrique.

Objectif 2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	1 entente conclue

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre d'ententes conclues ou actualisées

Pour faciliter l'accomplissement de sa mission, la Commission entend améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires qui l'accompagnent dans les différentes étapes que comporte le traitement des noms de lieux. Ainsi, en 2013-2014, la Commission a conclu une entente avec le ministère de la Sécurité publique pour la préparation d'un guide sur les normes de traitement des noms de voies de communication susceptibles de contribuer à l'amélioration de la sécurité des personnes et des biens.

Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	Augmentation de 2,5 %

RÉSULTATS 2013-2014

Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées

L'officialisation des noms de voies de communication ou odonymes accuse un retard pour certaines municipalités. Au cours de l'exercice 2013-2014, une attention spéciale a été accordée aux dossiers de quarante municipalités qui n'ont pas encore terminé leur travail de collaboration avec la Commission.

Pour 2013-2014, la Commission visait une augmentation de 2 % du nombre de noms officiels dans les municipalités concernées, par rapport à l'exercice précédent. Ce sont les travaux qu'elle a réalisés pour la toponymie des municipalités de Lac-Édouard (Mauricie), de L'Ange-Gardien (Outaouais) et de Saint-Augustin (Côte-Nord) qui ont permis le dépassement de cette cible, soit une augmentation de 2,5 % du nombre de noms officiels diffusés dans la Banque de noms de lieux du Québec.

Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	Débutera en 2014-2015

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission

Désireuse de mettre en valeur les noms de lieux autochtones traditionnels, la Commission mise, pour ce faire, sur la puissance de diffusion du Web. En 2013-2014, elle a élaboré un plan de diffusion. Ce dernier prévoit la diffusion annuelle dans la Banque de noms de lieux du Québec, à compter de 2014-2015, de 250 noms de lieux amérindiens et inuits traditionnels, c'est-à-dire des toponymes qui se transmettent de génération en génération, plus particulièrement ceux dont la signification est connue.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission et le Pekuakamiulnuatsh Takuhikan ou Conseil de bande des Innus de Mashteuiatsh, au Lac-Saint-Jean, ont élaboré un projet visant à encadrer leur collaboration en matière de traitement des noms de lieux et de partage de l'expertise. Ce projet concerne aussi les communautés innues d'Essipit et de Nutashkuan, sur la Côte-Nord.

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation

Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation

Depuis plus de cinquante ans, l'Office joue un rôle essentiel dans la protection et la promotion de la langue française. Il doit maintenant moderniser ses services en ligne, entrer de plain-pied dans l'univers des technologies de l'information pour se tenir au diapason des nouvelles générations et des nouveaux médias, ainsi que déployer de nouveaux moyens d'action, cohérents et de longue portée, afin d'offrir aux citoyens et citoyennes des services plus efficaces et satisfaisants. Pouvoir répondre en tout temps aux attentes de la population, voilà son engagement de base. C'est à ce virage que l'Office s'emploie désormais, en misant sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels de son personnel.

Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	100 % des recommandations émises en 2013-2014
Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	Comité créé le 20 février 2014
Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Travaux en cours
Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Travaux en cours
Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Création de deux comités Révision des méthodes de travail en cours

RÉSULTATS 2013-2014

Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services

Au début de l'exercice financier, l'Office a créé le poste de commissaire à la qualité des services pour les cas de litige entre le représentant ou la représentante de l'Office et celui ou celle de l'entreprise. Parallèlement à ce nouveau poste, il a implanté un processus, des procédures et une Politique d'amélioration de la qualité des services. Auparavant, l'Office recevait les plaintes de la population relativement à la qualité de ses services, mais ne faisait ni l'analyse ni le suivi des messages reçus. Par conséquent, aucune recommandation visant l'amélioration des façons de faire n'était proposée.

En 2013-2014, la commissaire a rédigé un rapport périodique sur la qualité des services. L'Office a donné suite aux cinq recommandations qu'elle a formulées. L'une de ces recommandations était de nommer un gestionnaire responsable du poste de commissaire à la qualité des services, et, une autre, de nommer un employé permanent au poste de commissaire. Ces deux recommandations ont été mises en œuvre. En outre, un comité a été formé pour donner suite aux trois autres recommandations. Il en est question à la page suivante.

Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes

Au cours de l'exercice financier, l'Office a créé un comité d'amélioration des services formé de personnes responsables des services aux citoyens et citoyennes de chacune des unités administratives. Il lui a notamment donné pour mandat de déterminer les attentes des citoyens et citoyennes à l'égard des services offerts par l'Office, de réviser la Déclaration de services aux citoyens et de proposer un plan d'amélioration continue des services.

Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Des travaux préparatoires ont débuté en vue d'élaborer la méthodologie nécessaire pour mesurer les attentes des citoyens et citoyennes à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens ainsi que leur degré de satisfaction.

Implantation du tableau de bord de gestion

La mise à jour des données inscrites au référentiel du tableau de bord de gestion a été réalisée pour que soit pris en compte le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office. Les travaux en vue de son implantation au sein de l'organisation se poursuivent.

Nombre et nature des éléments réalisés

L'Office a modifié sa structure de gouvernance afin d'accroître l'efficacité de l'organisme et de le faire progresser. Il a ainsi revu le rôle de son comité de gestionnaires, qu'il a scindé en deux comités : le comité directeur et le forum des gestionnaires. Le comité directeur, qui regroupe les gestionnaires relevant du président-directeur général, est l'instance de diffusion de l'information de gestion, de partage de points de vue et de prise de décision de l'organisme. Pour sa part, le forum des gestionnaires, auquel participent tous les gestionnaires, constitue un lieu d'échange et une communauté de pensée, favorise la collaboration et contribue à la cohésion de l'équipe de gestion.

Pour améliorer sa performance et sa prestation de services, et pour tenir compte du désir de l'État de moderniser les services publics, l'Office a poursuivi et même accéléré la révision de ses méthodes de travail, notamment en ce qui concerne les processus de francisation et des enquêtes, les examens de français pour les ordres professionnels, le traitement des noms de lieux et certains services en ligne.

Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain

La modernisation de l'Office s'inscrit dans une volonté de maximiser l'efficacité en matière d'affectation des ressources et d'organisation du travail. L'importance accordée aux partenariats ou à l'accompagnement des organisations qui contreviennent à la Charte, par exemple, doit se traduire dans les moyens mis en œuvre et dans la distribution des tâches. C'est à ce virage qu'il est désormais nécessaire de s'employer, en misant sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels du personnel.

Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Rencontres Plan de développement des personnes
Nombre de profils de compétences élaborés	À fixer pour le 31 mars 2014	4 d'ici au 31 mars 2016

RÉSULTATS 2013-2014

Nombre et nature des activités réalisées

Dans le cadre de ses travaux de modernisation, l'Office a rencontré l'ensemble de ses employés, en 2013, afin d'échanger sur les préoccupations et les éléments de mobilisation de l'organisation.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la direction de l'Office a adopté un plan de développement des personnes et l'a présenté aux comités paritaires (Comité ministériel de relations professionnelles et Comité mixte ministériel de relations professionnelles).

Nombre de profils de compétences élaborés

Comme la fonction publique québécoise se doit d'offrir un service de qualité à la population, elle doit disposer d'un personnel détenant une expertise de haut niveau. Dans une optique de pérennité des services de qualité, cette expertise se doit d'être maintenue et développée.

En 2013-2014, l'Office a fixé à quatre le nombre de profils de compétences à réaliser d'ici au 31 mars 2016. Il a par ailleurs entrepris un exercice de production de profils de compétences pour le personnel d'encadrement.

4

Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4 Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4.1 Office québécois de la langue française

La Déclaration de services aux citoyens de l'Office a été mise à jour en 2013-2014 pour que soient prises en compte la création du poste de commissaire à la qualité des services et la mise en ligne d'un nouveau formulaire de plainte. La présente section dresse le bilan des engagements pris par l'Office et présente quelques statistiques relatives aux produits et services.

Accessibilité

Les bureaux de l'Office sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Afin de faciliter l'accès aux renseignements, l'Office dispose d'une ligne sans frais (1 888 873-6202) et d'un site Web (www.oqlf.gouv.qc.ca) accessibles en tout temps. Le site Web de l'Office permet aux citoyens et citoyennes d'accéder à une foule de renseignements sur la Charte de la langue française ainsi qu'à un large éventail de produits et services. Il s'enrichit chaque semaine pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers et usagères.

Accueil et comportement

Le personnel se fait un point d'honneur de répondre aux questions et demandes qu'on lui transmet et de fournir à toutes les personnes qui communiquent avec l'Office des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre, ou encore de diriger ces personnes vers les ressources appropriées si leur demande ne relève pas de sa compétence, le tout avec la plus grande courtoisie.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Office a reçu six plaintes relativement à l'accueil et au comportement de son personnel. Ces plaintes ont été traitées conformément à la Politique d'amélioration de la qualité des services.

Respect de la confidentialité

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'Office assure la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et ne permet leur utilisation qu'aux fins prévues par la loi.

Un organisme à l'écoute

Au cours de l'exercice 2013-2014, la commissaire à la qualité des services a reçu 218 messages. Parmi ceux-ci, 31 % sont des plaintes sur la qualité des produits et des services[6], 11 % sont des suggestions pour améliorer les produits et les services, et 5 % sont des commentaires positifs. Les plaintes sur la qualité des produits et des services représentent donc presque le tiers des messages reçus par la commissaire.

Les autres messages sont des demandes de renseignements (28 %), des plaintes concernant le respect de la Charte (12 %), des insultes ou des menaces à l'égard de l'organisme (6 %), et des expressions d'opinions générales sur la Charte, sur la situation du français au Québec ou sur le gouvernement (8 %).

4.2 Commission de toponymie

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission n'a pas été modifiée en 2013-2014.

Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes de ses usagers et usagères, la Commission offre un service de consultations toponymiques personnalisé et gratuit. En 2013-2014, elle a reçu 1 609 demandes provenant principalement de municipalités ou de municipalités régionales de comté (MRC), mais aussi de citoyens et citoyennes.

La Commission fournit également un service de vérification du contenu toponymique de certains documents produits par l'Administration. En 2013-2014, elle a effectué la validation de 11 fichiers informatiques produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 554 noms de voies de communication.

Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés dans un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes qui lui ont été présentées. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions des membres de la Commission sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2013-2014 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas cinq jours ouvrables. Finalement, après chacune de ses réunions, la Commission a informé par courrier ou par courriel les personnes et les instances visées par les noms qu'elle a approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle, ou encore qui ont fait l'objet d'un avis quant à leur conformité.

6. Les produits et les services incluent aussi les outils offerts par l'Office et la Commission, par exemple : les banques terminolinguistiques, les ouvrages terminologiques, les vocabulaires et la Banque de noms de lieux du Québec.

Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou si ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

Le délai de réponse aux demandes des citoyens et citoyennes a été respecté dans une proportion de 85,2 %.

Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web de la Commission, accessible en tout temps, a été enrichi au moins une fois par mois. Un service d'assistance aux usagers et usagères a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office québécois de la langue française

5 Évaluation des programmes, des outils et des services offerts

En 2013-2014, l'Office a analysé les besoins des entreprises en matière de terminologie française à partir d'un sondage auprès des conseillers et des conseillères en francisation. Les résultats démontrent qu'il semble y avoir davantage d'entreprises qui n'utilisent pas la terminologie française existante que d'entreprises qui manquent de termes ou d'outils terminolinguistiques. Selon les conseillers, l'Office devrait mieux faire connaître l'ensemble de ses services linguistiques. Pour ce faire, l'envoi d'un bulletin électronique et la diffusion de capsules d'information dans le site Web de l'Office sont les deux moyens le plus souvent suggérés.

Au cours de l'exercice, l'Office a réalisé un autre sondage, en collaboration avec le Conseil du patronat du Québec, sur la francisation des entreprises et les services de l'Office. Au total, 1 006 responsables de la francisation en entreprise ont rempli un questionnaire en ligne. Un peu plus de 90 % d'entre eux travaillent dans des entreprises ayant obtenu un certificat de francisation. Près de 9 personnes sur 10 se sont dites satisfaites du soutien offert par l'Office. En ce qui concerne les répercussions de la francisation sur les activités économiques des entreprises, seulement 9 % des répondants et répondantes ont indiqué que la francisation avait des répercussions négatives. Un peu plus de la moitié (54 %) des responsables ont affirmé que la francisation n'avait aucun effet positif ou négatif sur les activités économiques de l'entreprise, et un peu plus du quart (26 %) ont indiqué qu'elle avait un effet positif. Les principales répercussions positives sont la satisfaction et la fidélité de la clientèle francophone (45 %).

Comme la plupart des répondants travaillent dans un milieu francophone, ce sont les technologies de l'information et les communications avec les clients et les fournisseurs anglophones qui représentent pour eux les plus grands défis de francisation dans les entreprises. Il est intéressant de noter qu'une proportion importante de responsables de la francisation ne savent pas comment l'Office pourrait les aider à dynamiser leur comité de francisation, ni quels sont les services ou les outils que l'Office devrait mettre à leur disposition pour les aider à franciser leur entreprise ou à maintenir les acquis à cet égard. L'hypothèse posée dans le rapport de ce sondage est que l'utilisation généralisée du français dans une entreprise fait que les responsables de la francisation ne voient pas le besoin d'avoir d'autres activités ou services pour continuer ou maintenir la francisation.

L'Office a aussi entrepris une évaluation de la notoriété de la Francofête 2014. Deux questionnaires ont été élaborés pour la réalisation de sondages téléphoniques. Un sondage omnibus a été réalisé en avril 2014 auprès de la population québécoise et un autre sondage, comportant plus de questions, a débuté en mars auprès des travailleurs et des travailleuses du Québec, étant donné que plusieurs activités de la Francofête sont conçues pour les milieux de travail. Le sondage auprès des travailleurs permettra de mesurer non seulement le taux de notoriété de la Francofête, mais aussi le taux de satisfaction à l'égard de la fête et de ses outils promotionnels. Il permettra également de recueillir l'opinion des travailleurs sur les moyens de sensibiliser la population québécoise à la question de la langue française dans la vie publique.

6

Utilisation des ressources

6 Utilisation des ressources

6.1 Ressources humaines

6.1.1 Développement des personnes

L'Office mise sur le développement de son personnel. Au cours de l'exercice 2013-2014, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 161 579 $ ont été alloués à des activités de formation. Ce montant, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond à l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation et est conforme à l'objectif[7] de réduction des dépenses de formation, fixé à 25 %.

TABLEAU 3 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité

Champ d'activité	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Développement des compétences	124 415 $	143 643 $	132 043 $	116 339 $
Acquisition des habiletés de gestion	10 156 $	15 543 $	31 324 $	15 257 $
Acquisition de nouvelles connaissances technologiques	4 458 $	6 696 $	36 949 $	33 988 $
Intégration du personnel et cheminement de carrière	17 526 $	20 846 $	34 091 $	24 495 $
Amélioration des capacités de communication orale et écrite	1 198 $	6 282 $	0 $	15 810 $
Santé et sécurité	3 826 $	294 $	4 764 $	8 339 $
Total	161 579 $	193 504 $	239 171 $	214 228 $

TABLEAU 4 – Évolution des dépenses en formation[8]

Année	Proportion de la masse salariale (%)	Jours-personnes	Montant alloué par personne
2010-2011	1,5	593,4	1 020,13 $
2011-2012	1,6	626,4	992,41 $
2012-2013	1,2	510,0	750,01 $
2013-2014	1,0	271,0	631,17 $

7. QUÉBEC, CONSEIL DU TRÉSOR, *Dépenses publiques : des choix responsables. Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, [Québec], Le Conseil, 2010, p. 21.

8. Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond au nombre total d'employés, soit 256, et non au nombre d'ETC (équivalent temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Le total des employés représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

TABLEAU 5 – Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi			
Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2011-2012	63,1	418	145,3
2012-2013	71,0	307	132,0
2013-2014	38,0	171	62,0

La formation a été axée principalement sur le développement des compétences en emploi. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 271 jours-personnes.

6.1.2 Dotation et mobilité

En 2013-2014, de nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'organisation et des membres du personnel ont choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs. Ainsi, 15 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

TABLEAU 6 – Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi				
Exercice financier	Personnel d'encadrement	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2011-2012	2	3	5	10
2012-2013	0	6	3	9
2013-2014	0	11	4	15

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice, 25 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 13 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes, et 6, par recrutement externe. Au total, 19 nouvelles personnes ont donc été accueillies, au cours de l'exercice, pour occuper des postes permanents.

6.1.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

6.1.3.1 Renseignements généraux

Au 31 mars 2014, l'effectif autorisé de l'Office s'établissait à 277 postes. Le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 238. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

Les tableaux 7 et 8 présentent l'effectif sur une période de deux exercices financiers. Quant au tableau 9, il rend compte du taux de roulement.

TABLEAU 7 – Effectif en poste[9] au 31 mars

Secteurs d'activité ou orientations stratégiques	2013-2014			2012-2013			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris les services juridiques)	10	1	11	10	1	11	0
Direction générale des services linguistiques	38	3	41	34	2	36	+5
Direction générale de l'administration	55	2	57	58	1	59	-2
Direction de la recherche et de l'évaluation	11	4	15	13	4	17	-2
Direction générale de la francisation et des enquêtes	111	7	118	111	10	121	-3
Commission de toponymie	13	1	14	12	2	14	0
Total	238	18	256	238	20	258	-2

TABLEAU 8 – Effectif utilisé[10] au 31 mars

	2013-2014			2012-2013			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Total	225	15	240	214	18	232	+8

TABLEAU 9 – Taux de départs volontaires du personnel permanent[11]

2013-2014	2012-2013	2011-2012
13,05 %	10,09 %	10,07 %

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement de son effectif. Au cours de l'exercice 2013-2014, 30 personnes ont été embauchées pour occuper un poste permanent. Parmi elles, 6 ont été recrutées à l'externe. De plus, 12 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable, et 7 étudiants et étudiantes ainsi que 5 stagiaires ont été accueillis.

TABLEAU 10 – Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2013-2014)

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées	Nombre d'employés en poste au 31 mars 2014
Permanent (y compris les temporaires)	30	238
Occasionnel	12	18
Étudiant	7	3
Stagiaire	5	2

9. L'expression *effectif en poste* désigne le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés (équivalent temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Source de la définition : Secrétariat du Conseil du trésor.
10. L'expression *effectif utilisé* désigne le nombre de postes, évalué selon les heures travaillées et payées, entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014 (cumulatif), à l'exclusion des primes et des heures supplémentaires.
11. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente l'effectif en poste au 31 mars des années 2012, 2013 et 2014, et non pas le nombre moyen d'employés durant une période de référence donnée.

6.1.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2013-2014, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels, des étudiants et étudiantes ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouve aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2013-2014, ayant été de 22 %, soit de 12 personnes sur un total de 54.

TABLEAU 11 – Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2013-2014)

Statut d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[12] (%)
Permanent	30	6	0	0	0	6	20
Occasionnel	12	5	0	0	0	5	42
Étudiant	7	1	0	0	0	1	14
Stagiaire	5	0	0	0	0	0	0
Total	54	12	0	0	0	12	22

TABLEAU 12 – Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars de chaque année

	Permanent (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2011-2012	30	38	17	0	31
2012-2013	27	35	14	0	28
2013-2014	20	42	14	0	22

En 2013-2014, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

12. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées ayant ce statut d'emploi.

TABLEAU 13 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi[13], au 31 mars 2014

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et personnel de bureau		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Communautés culturelles	2	12,5	23	14,9	7	10,3	32	13,4
Anglophones	0	0	1	0,6	0	0	1	0,4
Autochtones	0	0	2	1,3	1	1,5	3	1,3
Personnes handicapées	0	0	1	0,6	2	2,9	3	1,3

Le tableau suivant présente le taux de représentativité de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 14 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2014		2013		2012	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	32	13,4	30	12,6	24	10,7
Anglophones	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Autochtones	3	1,3	2	0,8	1	0,4
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,3	2	1,0

6.1.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les gestionnaires ont été de nouveau sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

À ce titre, 42 % du personnel occasionnel embauché appartient aux groupes cibles, pourcentage qui dépasse l'objectif gouvernemental, fixé à 25 %.

13. L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi au 31 mars 2014 : personnel d'encadrement (16), personnel professionnel (154), personnel technique et personnel de bureau (68), pour un total de 238 personnes.

6.1.3.4 Femmes

En 2013-2014, le personnel féminin constituait 67 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 15 – Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2013-2014)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	19	8	6	3	36
Nombre total de personnes embauchées	30	12	7	5	54
Taux d'embauche	63 %	67 %	86 %	60 %	67 %

Au 31 mars 2014, les femmes comptaient pour 66 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 16 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2014

	Personnel d'encadrement[14]	Personnel professionnel[15]	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	16	154	68	238
Nombre d'employés permanents	11	92	54	157
Taux de représentativité	69 %	60 %	79 %	66 %

6.1.4 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

TABLEAU 17 – Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2013 (cohorte 2014)	Automne 2012 (cohorte 2013)	Automne 2011 (cohorte 2012)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

14. Y compris le personnel hors-cadre.
15. Y compris les avocats et avocates ainsi que les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines.

6.1.5 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré & Associés inc.

Au cours de l'exercice, 22 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 7 672 $.

6.1.6 Relations du travail

Le Comité ministériel de relations professionnelles ainsi que le Comité mixte ministériel de relations professionnelles ont tenu chacun cinq rencontres.

6.2 Ressources financières

Le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2012-2013 et 2013-2014.

TABLEAU 18 – Dépenses[16] et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique

Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2013-2014 (000 $)	Dépenses réelles 2013-2014 (000 $)	Dépenses réelles 2012-2013 (000 $)	Écart[17] (000 $)	Variation[18] (%)
Administration	10 833,3	10 104,6	9 808,1	296,5	+3
Recherche	900,0	861,7	832,5	29,2	+4
Francisation	9 900,0	8 941,4	8 776,1	165,3	+2
Linguistique	2 300,0	2 265,0	2 135,4	129,6	+6
Toponymie	1 000,0	916,0	941,6	-25,6	-3
Total	24 933,3	23 088,7	22 493,7	595,0	+3

Un virement de 30 000 $ du budget de rémunération a été fait en cours d'exercice vers le Conseil supérieur de la langue française.

16. Y compris le budget d'investissement.
17. Écart entre les dépenses de 2012-2013 et celles de 2013-2014.
18. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles 2012-2013.

6.3 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles incluent les ressources relatives aux technologies de l'information et les ressources documentaires.

6.3.1. Technologies de l'information

L'organisation du travail de l'Office est soutenue en majeure partie par l'utilisation des technologies de l'information. L'Office a assuré la continuité des services de plus de dix systèmes d'information. De plus, il a conçu un formulaire en ligne pour les personnes qui désirent porter plainte auprès de la commissaire à la qualité des services, installé un nouveau bastion de sécurité, modifié le système de gestion des plaintes pour l'adapter à de nouveaux processus, modernisé le système de correction optique des examens de français, mis en ligne une interface d'interrogation du *Grand dictionnaire terminologique* adaptée aux téléphones intelligents et amorcé les travaux d'ajustement et de paramétrage du tableau de bord de gestion.

TABLEAU 19 – Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Écart (%)
Total des activités d'encadrement	178,4	178,8	+0,2
Total des activités de continuité	1 780,1	1 478,1	-17,0
Total des projets	150,0	0,0	-100,0
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	2 108,5	1 656,9	-21,4

La somme déboursée pour les activités de continuité s'est avérée moins élevée que prévu, notamment en raison du resserrement des dépenses dans l'ensemble de la fonction publique québécoise et de la difficulté à recruter du personnel pour des emplois spécialisés en informatique. En ce qui concerne le montant qui était prévu pour les projets, il s'agissait d'une provision de 150 000 $ devant servir à la refonte du site Web de l'Office. Cependant, en vue de l'inscrire dans la démarche élargie de la modernisation de l'organisation, l'Office a reporté ce projet à une année ultérieure. De ce fait, la provision n'a pas été dépensée.

Projets en ressources informationnelles

Aucun projet en ressources informationnelles n'était en cours au début de 2013-2014 ni n'a été entrepris durant cet exercice.

6.3.2 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014

	Élément de réponse
Liste des sections ou sites Web encore non conformes	Des efforts continuent d'être déployés pour assurer la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, mais les sites actuels de l'Office sont désuets et ne seront conformes qu'une fois la refonte réalisée.
Prévision d'une refonte	Oui
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Les membres du personnel ont été sensibilisés à l'importance de rendre le Web accessible et certains ont suivi une formation axée sur les documents téléchargeables en formats Word et PDF. Les documents téléchargeables sont systématiquement vérifiés avant d'être publiés.
Liste des obstacles et des situations particulières	Le principal obstacle à la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité est la désuétude des sites Web de l'Office.
Élaboration d'un plan d'action	Oui
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Ressources mises à contribution	Deux directions et une personne-ressource de chacune des unités administratives sont mises à contribution.
Exigence d'un cadre de gouvernance	Non

7

Obligations législatives et gouvernementales

7 Obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

7.1 Renouvellement de permis temporaires

Les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période d'au plus un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne remplissent pas les exigences de la Charte quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis ne sont renouvelables que trois fois, avec l'autorisation de l'Office, si l'intérêt public le justifie. Pour chaque renouvellement, les intéressés doivent se présenter à des examens tenus par l'Office. Au cours de l'année, 350 demandes de renouvellement lui ont été soumises : 312 ont été autorisées, 5 ont été refusées, 1 est en attente de traitement et 32 n'ont pas été traitées, car les candidats et candidates ont réussi l'examen de français et ont ainsi reçu le permis d'exercer leur profession au Québec.

7.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Comme le démontrent les tableaux qui suivent, au cours du dernier exercice, 110 demandes d'accès à l'information ont été présentées à l'Office. Celui-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 75 (68 %) de ces demandes.

Tableau 20 – Nombre et nature des demandes d'accès 2013-2014		
Documents	d'un dossier demandé par une partie en cause	0
	concernant un tiers	94
	administratifs	16
	confirmant l'existence d'un dossier	0
Total		110

Tableau 21 – Demandes d'accès traitées en 2013-2014 selon le type de réponse obtenue		
Acceptées	totalement	67
	partiellement	8
Total des demandes acceptées		75
Refusées	au regard d'une ou de plusieurs lois	30[19]
	relevant davantage de la compétence d'un autre organisme vers lequel le demandeur a été dirigé	4
	documents non détenus par l'Office	0
Total des demandes refusées		34
Désistement		1

Aucun refus n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec. Au surplus, aucune demande n'a nécessité l'adoption de mesures d'accommodements raisonnables visant à permettre à une personne d'exercer ses droits.

Le tableau suivant fait état du délai de traitement des demandes d'accès.

Tableau 22 – Délai de traitement des demandes d'accès 2013-2014			
Délai	1 à 19 jours	20 à 30 jours	31 jours ou plus
Nombre de demandes traitées	100	7	3

7.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de la mise en œuvre d'au moins un élément de cette politique. Chaque année, l'Office entreprend donc une étude en ce sens.

En 2013-2014, il a examiné l'application du premier alinéa de l'article 29 : « Le ministère ou l'organisme fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de sa politique linguistique, notamment des mesures prises pour faire connaître sa politique linguistique et assurer une formation de ses employés à ce sujet. » Il a ainsi étudié les rapports annuels de gestion 2011-2012 de 63 ministères et organismes de l'Administration afin de voir si des

19. Dans 25 cas, le refus se fondait sur la combinaison des articles 9, 28(2°), 28(3°) et 28(5°) de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et des articles 23, 24, 53 et 54 de cette loi, qui concernent plus particulièrement les renseignements nominatifs. Trois autres refus résultaient de l'application de l'article 15 de cette loi. Enfin, deux refus se basaient respectivement sur les articles 42 et 97 de la Charte de la langue française.

mesures avaient été prises à cet égard. La moitié (51 %) des ministères et organismes ont pris des mesures pour faire connaître leur politique linguistique et former leur personnel. C'est l'intranet qui est l'outil le plus utilisé pour la faire connaître : près de la moitié (47 %) de ces organisations recourent à ce moyen. Par contre, aucun ministère ou organisme n'a indiqué sa façon de former son personnel à sa politique linguistique.

De plus, étant donné que, en vertu de la politique linguistique gouvernementale entrée en vigueur en 2011, les ministères et organismes doivent actualiser leur politique linguistique, l'Office a vérifié dans leur rapport annuel s'ils rendaient compte de cette mise à jour, que celle-ci soit achevée ou en voie de réalisation. Dans les rapports annuels examinés, 64 % des organisations ont mentionné qu'elles avaient révisé leur politique linguistique institutionnelle ou qu'elles étaient en train de le faire.

L'Office ayant constaté que la reddition de comptes en matière de politique linguistique était disparate, il a proposé au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) un nouveau tableau que les ministères et les organismes doivent remplir. Ce tableau a été intégré dans le guide *Tableaux et renseignements pour la production du rapport annuel de gestion 2013-2014*.

7.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et organismes d'État doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC).

En 2011, l'annonce de l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ainsi que de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics a entraîné une révision du processus de suivi de l'application de la PUFTIC, en collaboration avec le SCT.

Un formulaire de collecte de données sur les technologies de l'information et des communications a été créé par le SCT. En 2012, à la demande du SCT, l'Office a transmis des données extraites de la base de données Produits informatiques en français et de la base de données PUFTIC. Plusieurs échanges ont permis de valider le formulaire de collecte. Par contre, le projet de collecte a été reporté en raison d'une réorganisation à la Direction de la planification ainsi que du suivi et de l'accompagnement des projets en ressources informationnelles du Sous-secrétariat aux ressources informationnelles du SCT, et il n'a pas eu de suite en 2013-2014.

Au cours de l'année, l'Office a collaboré aux travaux du SCT visant la révision du standard sur le clavier québécois, l'un des neuf standards de francisation assortis à la PUFTIC, pour l'adapter au contexte gouvernemental actuel.

Dans ce cadre, l'Office a participé aux échanges au sein d'un comité interministériel, il a rencontré des fournisseurs de l'État en matière de technologies de l'information, pour ensuite travailler étroitement avec le SCT à la rédaction d'un rapport d'analyse.

7.5 Politique linguistique de l'Office

L'Office doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'il a élaborée depuis l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les tableaux qui suivent résument les principales réalisations.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Une
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Oui

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ? 1. Projet en élaboration 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Étape 1
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	s. o.

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Non
Si oui, lesquelles ?	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ?	Non
Si oui, lesquelles ?	
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, - prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ? - prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ?	 Oui Non

7.6 Égalité entre les hommes et les femmes

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, préparé par le Secrétariat à la condition féminine, l'Office offre annuellement, aux agentes et agents relayeurs de l'administration publique, des séances de formation sur la rédaction épicène.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'Office a tenu huit séances de formation, auxquelles ont participé 148 personnes de l'Administration.

7.7 Politique de financement des services publics

L'Office n'a offert aucun service tarifé en 2013-2014.

7.8 Bonis au rendement accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

7.9 Développement durable

En ce qui concerne les 3 enjeux fondamentaux, les 9 orientations stratégiques, les 19 axes d'intervention et les 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, l'Office a privilégié 5 actions dans le cadre de son plan d'action de développement durable rendu public en mars 2009.

En 2013-2014, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a prolongé jusqu'en mars 2015 la période prévue pour réaliser les activités inscrites aux plans d'action de développement durable des ministères et organismes de l'Administration. Le comité de développement durable de l'Office a donc profité de l'occasion pour revoir celles qui étaient prévues dans son plan d'action.

7.9.1 Activités réalisées au cours de l'exercice

Orientation stratégique gouvernementale 1 (prioritaire)
Informer, sensibiliser, éduquer et innover
Objectif gouvernemental 1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.
Objectif organisationnel Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable.
Action n° 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.**
Indicateur Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnes ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.
Cible Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux et elles aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.
Résultats de l'année 2013-2014 Les 16 activités découlant de l'action n° 1 ont été réalisées. Plusieurs de ces activités sont récurrentes, notamment la diffusion de renseignements variés sur le développement durable, la mise à jour de la section « Développement durable » de l'intranet ainsi que l'organisation d'activités écoresponsables.

Orientation stratégique gouvernementale 2
Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
Objectif gouvernemental 4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
Objectif organisationnel Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé.
Action n° 2 **Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que pour son environnement.**
Indicateur Taux d'employés ayant participé aux activités découlant de l'action n° 2, dont le taux de personnes ayant adopté de nouvelles habitudes de vie saines dans leurs activités habituelles.
Cible Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action n° 2 et que 50 % d'entre eux et elles se disent suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises.
Résultats de l'année 2013-2014 En ce qui concerne la démarche de prévention en santé et en sécurité, l'Office a offert une formation sur la conduite préventive hivernale à des employés et employées qui utilisent une automobile dans l'exercice de leurs fonctions. Il a aussi tenu une séance de vaccination antigrippale à l'intention de son personnel. Par ailleurs, différentes activités ont été organisées, notamment à l'occasion de la Journée nationale du sport et de l'activité physique et de la journée En ville sans ma voiture.

Orientation stratégique gouvernementale 3 (prioritaire)
Produire et consommer de façon responsable
Objectif gouvernemental 6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État.
Objectif organisationnel Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources.
Action n° 3 **Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.**
Indicateur État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable.
Cible Mettre en œuvre 19 activités pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
Résultats 2013-2014 En 2013-2014, le comité de développement durable de l'Office a profité de la prolongation du plan d'action pour redéfinir ou supprimer certaines des interventions qui y étaient inscrites et qui avaient déjà été réalisées. Les points 3.3, 3.7, 3.13, 3.16 et 3.18 ont donc été retirés. Ainsi, 13 interventions relatives aux modes de consommation, aux pratiques et aux activités écoresponsables ont été maintenues et réalisées en 2013-2014, par exemple : l'utilisation de papier à haute teneur en matière recyclée, l'implantation de systèmes de visioconférence individuels et mobiles et l'ajout de critères environnementaux pour les achats effectués directement par l'Office.

Orientation stratégique gouvernementale 5
Répondre aux changements démographiques
Objectif gouvernemental 16 Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.
Objectif organisationnel Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel.
Action n° 4 **Optimiser la qualité de vie au travail.**
Indicateur Nombre de nouvelles interventions effectuées.
Cible Avoir réalisé les trois interventions proposées.
Résultats 2013-2014 L'aménagement d'aires conviviales favorisant le mieux-être a été pris en considération lors du réaménagement du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels. De plus, des démarches ont été entreprises afin de voir comment l'Office pourrait rendre une salle plus accueillante pour les activités du personnel.

Orientation stratégique gouvernementale 7
Sauvegarder et partager le patrimoine collectif
Objectif gouvernemental 23 Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable.
Objectif organisationnel Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au développement durable.

Orientation stratégique gouvernementale 7
Action n° 5 **Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres organisations dans une perspective de développement durable.**
Indicateur Nombre de nouvelles activités réalisées.
Cible Avoir accompli les trois activités proposées.
Résultats 2013-2014 Trois activités étaient prévues et elles ont toutes été réalisées. D'abord, des membres du personnel ont participé à la formation offerte par le Bureau de coordination de développement durable. De plus, onze noms de lieux et une thématique répondant à des critères liés à l'identité culturelle québécoise ont été mis en évidence. Finalement, l'Office a souscrit un abonnement institutionnel au dictionnaire *Usito* et tout le personnel y a accès à partir de l'intranet.

7.9.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.	Locataire des immeubles qu'il occupe, l'Office contribue, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en consommant efficacement l'électricité nécessaire à l'éclairage et au chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats. À cet égard, l'Office contribue déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	Cet objectif n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	L'Office et la Commission répondent déjà à cet objectif en respectant les engagements inscrits dans leur Déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	L'Office consacre 1 % de sa masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe I

Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office

La Charte de la langue française est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par sept règlements.

Voici la loi et les règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office :

- Charte de la langue française (c. C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (c. C-11, r. 1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (c. C-11, r. 3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (c. C-11, r. 4)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (c. C-11, r. 9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (c. C-11, r. 12)

Annexe II

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2014			
Entreprise	Région	Subvention accordée en 2013-2014 ($)	Versement en 2013-2014 ($)
Système Huntingdon inc.	16	16 140,00	6 456,00
L'auberge du Dragon rouge inc.	06	4 068,00	1 627,00
Équipement Comairco ltée	13	50 000,00	20 000,00
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	2 419,00	2 419,00
Sécurité Scantronic Canada inc.	06	50 000,00	20 000,00
Hatley - P'tite maison bleue inc.	06	50 000,00	20 000,00
6484654 Canada inc. (Centre éducatif Alexandrie)	06	765,00	765,00
HD Supply Canada inc.	06	50 000,00	20 000,00
Association chrétienne des jeunes femmes de Montréal	06	18 826,00	7 530,00
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	737,00	295,00
EROS - Équipe de recherche opérationnelle en santé inc.	06	25 669,00	10 267,00
7556632 Canada inc. (Boulangerie Monsieur Spicee)	06	514,00	205,00
Sarbakan inc.	03	28 015,00	11 206,00
Soludoc inc.	06	7 263,00	2 905,00
Les aciers J.P. inc.	08	4 583,00	1 833,00
Fromagerie Copette & Cie inc.	06	4 875,00	1 950,00
Maison des jeunes À ma baie inc.	06	86,00	34,00
Hydro Mobile inc.	14	16 285,00	6 514,00
MICROS-Fidelio Canada ltée	06	30 064,00	12 026,00
St-Denis Thompson inc.	06	31 619,00	12 648,00
9152-2342 Québec inc. (Crémerie Chureria Radikal Dezzertz)	06	6 574,00	2 630,00
9265-1082 Québec inc. (Café Sparta)	06	15 314,00	6 125,00
Cogirès inc.	03	47 822,00	19 130,00
Total		461 638,00	186 565,00
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2010-2011 ($)			5 304,00
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2011-2012 ($)			33 045,00

Entreprise	Région	Subvention accordée en 2013-2014 ($)	Versement en 2013-2014 ($)
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2012-2013 ($)			260 770,75
Total des versements faits en 2013-2014 ($)			485 684,75

Ce programme vise à appuyer, dans leur démarche de francisation, les entreprises qui comptent entre 1 et 99 employés. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres, qui emploient de 1 à 49 personnes, auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire, bien que n'y étant pas tenues en vertu de la loi, ou encore d'obtenir une attestation de conformité. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe III

Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2014			
Association	Région	Subvention accordée en 2013-2014 ($)	Versement en 2013-2014 ($)
Association de commerce et des restaurants chinois du Québec du Canada (volet 1)	06	47 200,00	18 880,00
Culture Montréal (volet 1)	06	73 275,00	73 275,00
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	36 900,00	36 900,00
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent–Mont-Royal	06	41 250,00	33 000,00
Impératif français	07	75 000,00	75 000,00
Centre des gens d'affaires des communautés culturelles du Grand Montréal	06	37 500,00	15 000,00
Association de commerce et des restaurants chinois du Québec du Canada (volet 2)	06	99 085,00	39 634,00
Chambre de commerce gaie du Québec (volet 2)	06	54 487,00	43 590,00
FormaPlus	06	26 250,00	21 000,00
Chambre de commerce du Grand Sainte-Agathe	15	10 000,00	4 000,00
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'île	06	75 000,00	30 000,00
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	75 000,00	30 000,00
Société de développement commercial du Vieux-Montréal	06	75 000,00	30 000,00
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	68 824,00	0,00
Université Concordia	06	75 000,00	30 000,00
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	03	70 465,00	28 186,00
Culture Montréal (volet 1)	06	70 050,00	28 020,00
Chambre de commerce gaie du Québec (volet 1)	06	74 104,00	29 642,00
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	75 000,00	30 000,00
La fédération des chambres de commerce de la province de Québec	06	26 250,00	0,00
Association Québec-France	03	32 047,00	0,00
Centre des arts populaires de Nicolet	17	30 000,00	0,00
FormaPlus	06	19 756,00	0,00

Association	Région	Subvention accordée en 2013-2014 ($)	Versement en 2013-2014 ($)
Centre des gens d'affaires des communautés culturelles du Grand Montréal	06	36 771,00	0,00
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	75 000,00	0,00
Culture Montréal (volet 2)	06	26 725,00	0,00
Total		1 405 939,00	596 127,00
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2010-2011 ($)			13 815,90
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2011-2012 ($)			108 135,20
Total des versements faits en 2013-2014 relativement aux projets autorisés en 2012-2013 ($)			683 246,05
Total des versements faits en 2013-2014 ($)			1 401 324,15

Ce programme vise à ce que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de cinquante personnes.

Annexe IV

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française[20]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1)

CHAPITRE I
OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office québécois de la langue française.

CHAPITRE II
PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de l'Office sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.
3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (824-98), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou y étant lié de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si l'Office exige le respect de la confidentialité.
5. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.
6. Le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
7. Le président-directeur général de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect

20. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2013-2014.

dans un organisme, une entreprise ou une association si cela le place dans une situation de conflit d'intérêts. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.
   S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président-directeur général de l'Office et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.
   Il doit en outre se retirer de la salle du Conseil pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.
9. Le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. Le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.
    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
12. Le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
13. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.
15. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
    Les membres de l'Office ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.
16. Le président-directeur général doit s'assurer que les membres de l'Office respectent les principes d'éthique et les règles de déontologie.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

17. Le président-directeur général doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
18. Le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION (non applicable)

19. Le présent code d'éthique est entré en vigueur le 6 décembre 2002.

N° de résolution : 2002-001-002

Annexe V

Code[21] d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie[22]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de la Commission de toponymie du Québec.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.
3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (824-98), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.
4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou y étant lié de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.
5. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.
6. Le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

21. Adopté le 18 mai 2000 à la 172e rencontre de la Commission de toponymie.
22. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2013-2014.

7. Le président de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association si cela le place dans une situation de conflit d'intérêts.
   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
8. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.
   S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président de la Commission et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.
   Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.
9. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. Le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.
    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
12. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
13. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.
15. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
    Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président doit s'assurer que les membres de la Commission respectent les principes d'éthique et les règles de déontologie.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION (non applicable)

19. Le présent code d'éthique est entré en vigueur le 3 mars 2000.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6162.2014-08